



HAL
open science

Travailler avec un handicap. Idéal d'inclusion et inégalités face au droit

Aude Lejeune

► **To cite this version:**

Aude Lejeune. Travailler avec un handicap. Idéal d'inclusion et inégalités face au droit. *Savoir/Agir*, 2019, 47, pp.53-62. 10.3917/sava.047.0053 . hal-02591041

HAL Id: hal-02591041

<https://hal.univ-lille.fr/hal-02591041v1>

Submitted on 15 May 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Lejeune Aude, 2019. « Travailler avec un handicap. Idéal d'inclusion et inégalités face au droit », *Savoir / Agir*, n°47, Dossier « Pour une sociologie du handicap » coordonné par Romuald Bodin et Etienne Douat, p. 53-62, <https://www.cairn.info/revue-savoir-agir-2019-1-page-53.htm>

Travailler avec un handicap. Idéal d'inclusion et inégalités face au droit

Aude Lejeune

Chargée de recherche CNRS, CERAPS, Université de Lille

aude.lejeune@univ-lille.fr

Introduction

Sous l'impulsion du droit communautaire et de revendications associatives, de nouvelles dispositions légales encouragent l'insertion et la non-discrimination des personnes en situation de handicap sur le marché du travail. Ces orientations trouvent leur concrétisation, entre autres, dans l'obligation d'adapter les postes de travail aux besoins des travailleurs : écran d'ordinateur permettant de renforcer les contrastes et d'agrandir les caractères, rampes d'accès, horaires aménagés, etc. La loi française du 11 février 2005 sur les droits des personnes handicapées est perçue par de nombreux militants associatifs comme une avancée significative dans le sens d'une meilleure reconnaissance des difficultés rencontrées par les personnes avec un handicap. Cependant, loin des idéaux d'inclusion prônés par le droit et les politiques publiques, en France, le taux de chômage des personnes qui déclarent avoir « une limitation dans le travail en raison d'un problème de santé de longue durée ou d'une difficulté à accomplir une activité de la vie quotidienne » est près de trois fois supérieur (20,1%) à celui de ceux qui déclarent n'être affectés par « aucune limitation » (7,9%)¹. Pour ceux et celles qui ont un emploi, l'expérience du handicap au travail implique des démarches fastidieuses auprès des administrations, des professionnels de la santé et des employeurs².

A partir d'une enquête menée par entretiens avec des travailleurs en situation de handicap³, je propose de montrer les formes de discrimination qui structurent le marché du travail et qui se

¹ Eurostat, taux de chômage par type d'incapacité, données de 2011, <https://ec.europa.eu/eurostat/fr/web/health/disability/data/database>

² Cet article présente une partie des résultats d'une recherche collective sur le handicap au travail, réalisée avec le soutien de la Mission Droit et Justice du Ministère de la Justice : Lejeune, A., Hubin, J., Ringelheim, J., Robin-Olivier, S., Schoenaers, F., & Yazdanpanah, H., *Handicap et aménagements raisonnables au travail. Importation et usages d'une catégorie juridique en France et en Belgique* (2015-2017), <http://www.gip-recherche-justice.fr/publication/amenagements-raisonnables-au-travail-importation-et-usages-dune-categorie-juridique-en-france-et-en-belgique/>.

³ J'ai mené des entretiens avec des salariés et salariées avec un handicap dans le cadre de l'enquête sur le handicap au travail susmentionnée (2015-2017) et dans le cadre de la recherche ANR en cours « Pratiques et représentations des gouvernés face à l'Etat », coordonnée par A. Spire (2016-2020).

fondent sur l'acceptation dominante d'une incompatibilité entre travail et handicap, ancrée dans une longue tradition de la prise en charge du handicap en dehors du marché du travail ordinaire. Ces formes de discrimination produisent cependant des effets inégaux sur les travailleurs avec un handicap⁴, en fonction de leur trajectoire scolaire et professionnelle, de la position qu'ils occupent dans l'entreprise, mais aussi de leurs représentations du handicap au travail. Ainsi, mes enquêtes montrent que la très grande majorité des salariés avec un handicap ne fait pas valoir son droit à un poste adapté ou à un reclassement. Parmi ceux et celles qui font valoir ce droit ou qui tentent de le faire, il existe de très fortes inégalités face au droit qui produisent des effets différenciés, tant sur les trajectoires que sur les représentations du handicap et du travail.

I. Des politiques à contre-courant : handicap et inaptitude, inclusion et exclusion

Historiquement, en France comme dans d'autres pays, le handicap a d'abord été pensé comme l'impossibilité de travailler. Les premières politiques en faveur de la réinsertion au travail remontent aux lendemains de la première guerre mondiale mais ne concernent alors que les mutilés de guerre. Après la seconde guerre mondiale, à la faveur d'un élargissement de la catégorie des publics concernés à toutes les personnes handicapées, une loi de 1957 prévoit le reclassement professionnel des travailleurs handicapés qui peut s'accompagner, si nécessaire, d'une réadaptation, d'une rééducation ou d'une formation professionnelle. Une vingtaine d'années plus tard, la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées de 1975 crée une obligation de prévention et de dépistage des handicaps, met en place un système de solidarité nationale et reconnaît des droits aux personnes handicapées. En 1987, une nouvelle politique encourage les employeurs à respecter leur obligation d'emploi de salariés avec un handicap, en instaurant une contrepartie financière pour les employeurs qui ne respectent pas les quotas d'emploi.

Sous l'impulsion de revendications portées par le monde associatif et des principes de non-discrimination promus par la directive européenne 2000/78 sur l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail, une nouvelle loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées est votée le 11 février 2005. Cette législation favorise l'inclusion, la non-discrimination et l'égalité des chances des personnes avec un handicap⁵. Depuis cette loi, les employeurs ont désormais l'obligation de prendre les « mesures appropriées » pour garantir le respect du principe d'égalité de traitement à l'égard des travailleurs handicapés, tant pour trouver un emploi, pour conserver un emploi que pour progresser dans un emploi. Le refus de prendre de telles mesures est considéré comme une discrimination. Ces évolutions de la prise en charge du handicap s'inscrivent également dans une extension de la définition de ce concept. D'une définition médicale restreinte, on serait passé à une définition élargie du handicap, englobant toutes les pertes de capacité durables qui limitent l'exercice d'une activité sociale (troubles sensoriels, mobilité réduite, troubles d'apprentissage, maladie chronique, etc.).

A côté de cet arsenal législatif en matière de handicap qui est orienté vers un idéal d'inclusion, le droit du travail permet quant à lui l'exclusion de travailleurs en raison de leur

⁴ Sur les effets des politiques du handicap sur les personnes concernées, voir aussi Engel D. et Munger F., *Rights of Inclusion. Law and Identity in the Life Stories of Americans with Disabilities*, University of Chicago Press, 2003 et Revillard A., « La réception des politiques du handicap : une approche par entretiens biographiques », *Revue française de sociologie*, 58, 2017.

⁵ Tout en conservant le système de quota dans le domaine de l'emploi.

état de santé. Ainsi, le code du travail prévoit qu'un employeur peut licencier un salarié si celui-ci est déclaré inapte à son poste de travail par le médecin du travail⁶. Dans ce cas, l'employeur a, en théorie, l'obligation de chercher à reclasser le travailleur sur un autre poste ou d'aménager un poste de travail existant en fonction de ses besoins. Si aucun poste ne convient ou ne peut être aménagé, il peut alors le licencier pour inaptitude. Alors que près de 95% des déclarations d'inaptitude conduisent à un licenciement⁷, sans qu'un reclassement ne soit toujours réellement recherché, les récentes réformes du droit du travail, notamment la loi Rebsamen de 2015 et la loi El Khomri de 2016, ont renforcé la possibilité de licencier les travailleurs en raison de leur état de santé car elles ont assoupli l'obligation qui incombe aux employeurs de reclasser leur salarié si le médecin du travail déclare qu'il ne peut réintégrer l'entreprise.

D'un point de vue juridique, handicap et inaptitude renvoient à deux réalités distinctes. Néanmoins, force est de constater qu'elles peuvent concerner les mêmes situations et les mêmes personnes : un couvreur zingueur est victime d'un accident de travail et ne peut plus travailler à genoux. L'employeur peut-il le licencier pour inaptitude, considérant qu'il n'est plus en mesure d'exercer les tâches définies dans son contrat, ou doit-il chercher à le maintenir dans l'emploi en aménageant ses conditions de travail afin de remplir l'obligation de non-discrimination fondée sur le handicap ? A l'intersection entre prestations sociales, droit du travail et droit de la non-discrimination, les différentes politiques relatives au handicap et à l'inaptitude pour des raisons de santé font ainsi coexister des dispositions contradictoires qui reposent sur plusieurs définitions concurrentes du handicap et de sa prise en charge. D'un côté, les législations en matière de non-discrimination imposent aux employeurs d'aménager les postes de travail en fonction des besoins de tous les travailleurs en situation de handicap. D'un autre côté, les récentes réformes du Code du travail s'inscrivent à contre-courant de cette tendance en allégeant l'obligation des employeurs en matière de recherche de reclassement et d'aménagement de poste lorsqu'un travailleur est déclaré inapte pour des raisons de santé.

II. Face au handicap : discrimination et pratiques d'exclusion

Dans ce contexte juridique où coexistent un idéal d'inclusion et des possibilités d'exclusion, seul un petit nombre d'employeurs a entamé une réflexion et mis en place des initiatives visant à favoriser l'inclusion et l'accessibilité, tels que des portes automatiques ou des horaires aménagés. En cas de recrutement d'un salarié avec un handicap ou, ce qui est plus fréquent, de la survenance d'un handicap ou de l'aggravation d'un handicap existant chez un salarié déjà en poste, les employeurs n'ont généralement pas prévu de procédure en interne pour adapter les postes de travail, fournir les aménagements adéquats ou trouver un autre poste plus adapté. La plupart des employeurs estime qu'il n'est pas de leur ressort de modifier l'espace ou les conditions de travail définies dans le contrat de travail pour s'ajuster aux besoins d'un salarié avec un handicap. Dans la très grande majorité des cas, lorsqu'un travailleur déjà en poste est victime d'un accident ou d'une maladie qui empêche la poursuite de la relation de travail telle qu'elle avait été définie lors de la signature du contrat, le salarié est reconnu inapte puis licencié, même lorsqu'un aménagement de poste aurait permis son

⁶ Ce dernier peut constater l'inaptitude quand le salarié ne peut pas être réintégré à son poste de travail pour des raisons de santé.

⁷ Ces chiffres portent sur la France métropolitaine et varient entre 90 et 95% selon les sources. Aballea P., du Mesnil du Buisson M.A., *La prévention de la désinsertion professionnelle des salariés malades ou handicapés*, Rapport de l'Inspection générale des Affaires Sociales, 2017.

maintien dans l'emploi. Cette assimilation largement dominante du handicap et de l'inaptitude s'inscrit dans une longue tradition de la prise en charge du handicap dans des institutions spécifiques –telles que les établissements et services d'aide par le travail– en dehors du monde du travail ordinaire. Elle se traduit non seulement dans les pratiques routinisées des employeurs qui licencient les travailleurs plutôt que d'adapter leur poste, mais aussi dans les discours ambivalents des syndicats à l'égard du handicap⁸.

Le cas de Valérie⁹, aide-soignante à domicile, est loin d'être isolé. Au cours des années, elle a développé une forme de tendinite aigue et vient d'être licenciée pour inaptitude après un arrêt de travail de plusieurs mois. Elle a 54 ans et pense qu'elle ne travaillera plus. Elle est très préoccupée par les démarches qu'elle doit entreprendre et par ses ressources financières futures.

- « [...] *Ca devenait vraiment difficile... je n'arrivais plus à nettoyer mes patients. Voilà, c'est comme ça, c'est la vie... notre travail, c'est usant, mais ça va pas être facile à accepter, parce que j'ai fait ça pendant 32 ans... tous les jours. [...] Vous savez, avant, je me posais pas de question, j'allais au travail et puis voilà. Mais maintenant, tout est différent.* »

- « *Qu'est-ce qui vous paraît différent ?* »

- « *Ah bin tout ! Mon arrêt [de travail], ça a tout chamboulé. Je dois faire attention à toutes mes dépenses [...], je dois aller chez le médecin chercher des attestations, je dois écrire des courriers recommandés,... on m'avait dit aussi de demander la reconnaissance de travailleur handicapé mais je ne savais pas comment faire alors j'ai demandé à d'anciennes collègues qui avaient aussi vécu la même chose que moi.* »

- « *Des aides soignantes qui avait aussi été licenciées pour inaptitude, c'est ça ?* »

- « *Oui, ça arrive souvent. [...] On est nombreuses à être licenciées quand les problèmes de santé deviennent importants, donc une ancienne collègue [...] m'a aidée parce qu'au début, je comprenais rien du tout à tout ça.* »

Elle ne blâme pas son employeur et ne perçoit pas son licenciement comme une situation injuste car elle s'inscrit dans les pratiques routinières de l'entreprise et du secteur dans lequel elle travaille. Elle insiste d'ailleurs sur le fait que la plupart des aides soignantes plus âgées ont vécu la même situation par le passé car le travail d'aide soignante « *est usant* ».

« *L'employeur, je le comprends, que voulez-vous qu'il nous fasse faire si on ne peut plus travailler ? Lui, c'est pas sa faute, mais bon, c'est quand même compliqué quand ça nous tombe dessus, parce que c'est pas notre faute non plus...* ».

Ainsi, face à la survenance ou l'aggravation d'un handicap, même si celui-ci est directement lié à l'activité professionnelle, de nombreux salariés acceptent sans contester la décision prise par le médecin du travail et par leur employeur et sont licenciés pour inaptitude sans qu'aucun reclassement ne soit recherché.

III. Faire valoir son droit à un aménagement de poste: les inégalités face au droit et leurs effets

Les salariés avec un handicap qui évoluent en milieu ordinaire sont contraints d'entreprendre toute une série de démarches auprès du service des ressources humaines et du médecin du travail pour faire valoir leur droit à un aménagement de poste ou pour être reclassés sur un

⁸ Voir à ce sujet : Lejeune A., Yazdanpanah H., « Face au handicap : action syndicale et cadrages juridiques », *Politix*, 118, 2017.

⁹ Les prénoms ont été modifiés.

autre poste. La comparaison de trois profils de salariés et salariées, que j'ai nommés les reconnaissants, les déçus et les contestataires, met en évidence les inégalités qui structurent leurs revendications. Celles-ci varient en fonction des trajectoires scolaire et professionnelle, de positions occupées et des représentations du handicap au travail. Ces trajectoires mettent aussi en lumière les transformations des revendications en cours de mobilisation, l'acquisition de nouvelles compétences juridiques, mais aussi les écarts grandissants que les salariés perçoivent entre les promesses d'inclusion contenues par le droit et les pratiques d'exclusion qui structurent le monde du travail.

Les reconnaissants

Parmi les salariés rencontrés dans le cadre de mes enquêtes, une majorité s'estime reconnaissante d'avoir pu obtenir un emploi et cherche à tout prix à le conserver. Ils sont ouvriers ou employés peu qualifiés et sont conscients des conditions difficiles sur le marché du travail pour les demandeurs d'emploi peu qualifiés et, *a fortiori*, pour ceux qui sont porteurs d'un handicap. Sur leur lieu de travail, ils cherchent avant tout à ne pas se démarquer des autres travailleurs. Ils entreprennent des démarches pour faire reconnaître leur droit à un aménagement de poste en raison de leur handicap mais, plutôt que d'attendre que l'employeur adapte leur environnement de travail à leurs « besoins spécifiques », ils tendent à s'ajuster à leur environnement de travail.

Sabine est secrétaire dans une société de marketing depuis cinq ans. Elle travaille dans un bureau paysager avec cinq autres assistantes administratives. Fille de père ouvrier et mère au foyer, elle estime qu'elle a eu beaucoup de chances de faire un BTS en secrétariat et de trouver un emploi stable. Lors de sa dernière année de lycée, elle a été diagnostiquée déficiente auditive. Son handicap ayant été reconnu tardivement, elle a subi de nombreuses moqueries de la part de ses proches durant son adolescence. « *Mes copains, mes frères, même mes parents... tout le monde rigolait toujours quand je demandais de répéter, et on disait 'Ahah, t'es bouchée ou quoi ?'. Bin oui, j'étais bouchée en fait, pour du vrai* ». Suite à l'aggravation de sa surdité, elle met un appareil auditif et commence à souffrir de migraines à cause des bruits parasites qui sont très présents dans son bureau paysager. Elle en parle au médecin du travail, puis au service des ressources humaines. « *On m'a dit à l'époque 'Mais bien sûr, on va faire quelque chose le plus rapidement possible, ne vous tracassez pas'. Là, ça fait deux ans que j'attends. On ne me dit pas 'On ne fera rien pour vous', mais 'On y réfléchit, il faut encore l'aval de la direction...'. Mais rien ne bouge, quoi ! Le médecin du travail a rendu un avis en disant qu'il fallait me mettre dans un bureau seule. Mais je suis toujours dans le même bureau [collectif]. Alors je débranche mes appareils [auditifs] dès que je peux. Mes collègues, elles savent bien que si je réponds pas, c'est parce que j'entends pas. Alors elles font des signes, et je les rebranche [ses appareils]. Ça permet d'avoir des moments sans bruit.* » Alors que le médecin du travail préconise un aménagement de son poste en considérant qu'elle ne peut plus travailler dans un bureau paysager, l'employeur ne fait rien. Elle se sent épuisée par toutes ses démarches qu'elle estime très incertaines. Elle a trouvé une solution qui lui permet de continuer à travailler : elle connecte ses appareils auditifs. Malgré ses démarches vaines auprès de son employeur, elle ne considère pas la situation comme injuste. Au contraire, dans son discours, s'entremêlent une revendication à être traitée de manière égale et une reproduction de discours discriminants à l'égard des personnes avec un handicap. En effet, elle s'estime très reconnaissante vis-à-vis de son employeur qui l'a recrutée « *malgré mon handicap et tout ce que ça amène comme complications* » et estime qu'il est compréhensible que de nombreux employeurs recrutent exclusivement parmi les valides. Sa prétention à faire valoir ses droits et à être reconnue à

l'égalité de ses collègues s'inscrit dans un ordre dans lequel elle perçoit l'attitude de son employeur comme un geste de charité à son égard et vis-à-vis duquel elle est très largement reconnaissante.

Lorsque les salariés que j'ai qualifiés de reconnaissants tentent de faire valoir leurs droits à un aménagement de poste, ils n'entrent jamais en conflit ouvert avec leur employeur. Même s'ils sont confrontés à des pratiques discriminatoires, ils ne les contestent pas. Ils s'autolimitent dans leur prétention à exprimer une demande en termes de droits et d'égalité car celle-ci entre en conflit avec leur représentation des rapports entre employeurs et salariés. De plus, ils envisagent d'abord l'attitude des employeurs vis-à-vis des travailleurs avec un handicap comme un geste de charité et reproduisent ainsi les discours dominants fondés sur une incompatibilité entre handicap et travail.

Les déçus

D'autres salariés entreprennent des démarches pour faire valoir leurs droits au travail mais expriment une déception face aux difficultés qu'ils rencontrent. Alors qu'ils ont de grandes attentes vis-à-vis des idéaux d'inclusion, ils font face à des barrières et des résistances de la part de leur employeur ou de leurs collègues. Ces salariés ont un parcours scolaire plus long que ceux qui appartiennent à la catégorie des reconnaissants. Ils occupent aussi des positions plus élevées dans l'entreprise, en tant que cadres ou employés.

Olivier est informaticien dans une clinique privée. Il est né sourd. Issu d'une famille de cadres, il estime qu'il a toujours eu la chance d'être soutenu par sa famille et ses enseignants, qui ont fait en sorte que son handicap n'entrave jamais sa réussite scolaire. Lors de son entrée en poste, il fait ce qu'il a toujours fait : il dresse la liste des aménagements de son poste de travail nécessaires. Selon lui, son employeur se montre au départ coopératif mais leur relation se dégrade rapidement. Depuis qu'il a fait part de ses difficultés à exécuter l'une de ses tâches, il estime que toutes ses demandes ont fait l'objet de très longues négociations et ont été très mal acceptées. Après deux évaluations négatives, plusieurs menaces de licenciement et de longs mois de tensions dans ses relations de travail, il ne se sent plus à sa place dans l'entreprise. Il demande à son directeur de le licencier. *« On m'avait bien fait comprendre que ça me pendait au nez, qu'on voulait me licencier à tout prix ; que j'étais un salarié qui ne faisait pas autant que les autres ; qu'une clinique privée n'est pas une entreprise sociale »*. Cette rhétorique managériale fondée sur l'objectif de productivité et de rentabilité façonne sa représentation du handicap au travail et sa conviction d'une impossibilité de travailler en milieu ordinaire. Depuis son licenciement, survenu en 2007, il n'a pas cherché d'autre emploi et s'investit activement dans des activités sociales d'une association d'accompagnement des sourds et malentendants. Il estime qu'il a les moyens de ne pas travailler, car il perçoit des allocations et que sa famille a pu *« mettre de l'argent de côté »*.

Durant son parcours scolaire, il a le sentiment que l'inclusion est possible. C'est pourquoi, lors de son arrivée en poste, il considère qu'il a des droits qu'il peut faire valoir sur son lieu de travail, comme il l'a toujours fait dans les autres situations. Il se heurte cependant à des critiques de la part de son employeur et de ses collègues, qui vont à l'encontre de ses expériences passées et qui le conduisent à remettre en cause sa propre position dans l'entreprise et, plus globalement, sur le marché du travail. Il ne conteste pas l'attitude de son employeur, qu'il trouve pourtant injuste, mais décide de quitter le monde du travail et de se tourner vers des activités sociales. Alors qu'au départ, il exprime clairement une revendication en termes de droits et estime que l'employeur a l'obligation de faire le

nécessaire pour lui permettre de travailler dans les meilleures conditions possibles, il adhère progressivement à l'idée d'une incompatibilité entre cette revendication de droits et le monde du travail.

Qu'ils quittent le marché du travail ou qu'ils restent dans l'emploi, ces travailleurs ont en commun d'être déçus par le monde professionnel et d'adhérer progressivement à l'idée d'un écart considérable entre les promesses d'inclusion et les réalités d'exclusion.

Les contestataires

Un dernier profil regroupe ceux que j'ai appelés les contestataires. Ils ont décidé de faire valoir leurs droits et sont prêts à entrer en conflit ouvert avec leur employeur. Ils ont des profils assez hétérogènes et des positions variables dans l'entreprise, certains étant cadres et très qualifiés, d'autres occupant des emplois subalternes et peu qualifiés. Ils se distinguent aussi par une inégale maîtrise initiale des démarches juridiques et administratives et par des contacts très différents avec des interlocuteurs qu'ils peuvent mobiliser pour les assister dans leur revendication. Certains se tournent directement vers un avocat, tandis que d'autres se débrouillent seuls et entreprennent les démarches eux-mêmes. Ils partagent cependant la caractéristique de revendiquer pour que leurs droits deviennent effectifs.

Nadia arrête le lycée avant l'obtention de son baccalauréat. Après plusieurs petits boulots d'intérimaire dans la manutention et dans la vente, elle est recrutée comme hôtesse d'accueil dans une société de transports en commun dans le cadre des contrats « emplois jeunes ». Elle suit une formation en interne qu'elle réussit et est promue au poste de chauffeur de bus. « *Le salaire était beaucoup plus conséquent, on était au smic et là, on était passé à 1300€ donc c'était vraiment le rêve. C'était super.* » Pendant les trois premières années, malgré des conditions de travail qu'elle juge très difficiles en raison d'agressions verbales quotidiennes, elle tient bon. A partir de 2005, elle entame des démarches auprès de son employeur pour être reclassée sur un poste administratif. « *Chaque poste a son lot de pénibilité... mais l'insécurité permanente, je ne pouvais plus* ». En 2006, elle est victime d'une première agression physique dans son bus. Après un arrêt, elle reprend son travail dans des conditions qu'elle juge toujours aussi pénibles. Elle poursuit ses demandes écrites à son employeur, qui lui répond qu'il attend qu'un poste se libère pour la muter dans un autre service. Elle apprend au fil du temps que plusieurs postes ont été ouverts et qu'elle n'a pas été mutée. Elle est agressée à nouveau cinq ans plus tard, en 2011. Elle persévère et reprend le travail, malgré le contexte difficile. « *J'avais pris ce poste comme une... chance immense. Je savais que j'avais pas de diplôme et que... [...] je n'aurais aucune chance ailleurs.* » Au départ, elle mène seule ses démarches puis, après sa deuxième agression, rencontre une nouvelle médecin du travail qui la conseille. Au même moment, elle commence à parler avec des collègues dans la même situation qu'elle. « *Ca a été une période où j'ai vraiment ouvert les yeux, où j'ai compris qu'en fait, l'employeur ne souhaitait pas me reclasser. Avant j'avais toujours cru qu'il fallait juste que je sois un peu patiente, mais là j'ai compris que ça n'irait jamais* ». Elle demande conseils de tous côtés et contacte l'Inspection du travail, qui confirme que l'employeur n'a pas cherché à la reclasser alors que plusieurs postes avaient été vacants. En parallèle, suite à des élections professionnelles, de nouveaux représentants syndicaux sont élus. Elle se sent désormais épaulée par un délégué CGT, à tel point qu'elle décide d'adhérer, se présente sur les listes et est élue au CE. Elle rencontre également un avocat.

Sa mobilisation transforme sa revendication. D'une part, elle apprend progressivement à rassembler un grand nombre de pièces et à formaliser sa demande : elle obtient la

reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) pour pouvoir faire une demande de reclassement au nom de son handicap et conserve une preuve de toutes ses démarches. Elle s'entoure de différents experts du droit et acquiert des compétences en droit du travail. D'autre part, à travers sa mobilisation, elle modifie aussi ses représentations des inégalités qui traversent le monde du travail. Alors qu'au départ, elle voyait son conflit comme un problème interpersonnel entre son employeur et elle, elle prend progressivement conscience de la récurrence de ce type de pratiques et des difficultés qu'éprouvent les salariés à faire valoir leurs droits. *« J'ai compris qu'en fait, c'était pas vis-à-vis de... moi personnellement. Qu'ils faisaient ça avec tout le monde. Que le problème c'est la manière dont ils traitent les salariés. [...] Les gens comme moi, ils ont laissé tomber ; ils sont tous partis. »* Elle entame une procédure en justice car elle veut changer les pratiques de son employeur vis-à-vis des salariés qui font face à des problèmes de santé. *« Quelque part, on vous dégrade la santé et, en plus, après, on vous fait le reproche que cette santé a été dégradée et qu'en gros, ben, ils n'ont plus besoin de vous, ils n'ont rien à faire de vous ! Je trouve ça très injuste, et cette injustice, ça m'a donné la rage de me battre. Ma solution c'était de me battre, de me battre plutôt que de subir. »* Sa mobilisation du droit conduit à sa politisation. Elle envisage dès lors sa propre expérience non pas comme un incident isolé mais comme la démonstration de l'existence de contournements récurrents du droit par les employeurs et d'une asymétrie de ressources juridiques entre employeurs et salariés.

Les salariés que j'ai appelés les contestataires ont en commun d'avoir acquis des connaissances et compétences juridiques en cours de leur revendication. Ces dernières ont contribué à transformer leur appréhension du handicap au travail. Dans certains cas, comme le montre l'exemple de Nadia, la revendication a conduit à une politisation des enjeux liés à la reconnaissance du handicap dans le monde professionnel.

Le droit de la non-discrimination est fondé sur un idéal d'inclusion des personnes avec un handicap sur le marché du travail. Il encourage les employeurs au recrutement, au maintien dans l'emploi mais aussi à l'avancement de carrière. A contre-courant de ce droit à l'inclusion, les récentes réformes du droit du travail atténuent quant à elles les obligations des employeurs vis-à-vis de leurs salariés lorsque ceux-ci sont déclarés inaptes à leur poste de travail. Dans ce contexte caractérisé par la défense d'un idéal d'inclusion mais des pratiques d'exclusion des travailleurs avec un handicap, ceux qui décident de faire valoir leur droit à un aménagement de poste rencontrent des nombreuses difficultés et barrières. Il existe de très fortes inégalités qui structurent leurs revendications à être traités « de manière égale » et qui dépendent des trajectoires scolaire et professionnelle, de la position dans l'emploi et des représentations du handicap au travail. La comparaison de trois profils – les reconnaissants, les déçus et les contestataires – permet de mettre en évidence trois manières d'envisager la revendication de droits et les effets différenciés de ces revendications sur les trajectoires des salariés et salariées avec un handicap.